

รายงานประจำปีประเมินคุณภาพ  
ปีการศึกษา 2550/ปีงบประมาณ 2550

คณะเภสัชศาสตร์  
สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน

วันที่ 25 มิถุนายน 2551

## คำนำ

รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยาเภสัช ม.อ.) คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ ที่ต้องการควบคุมคุณภาพและพัฒนา การปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งมีช่วงเวลารายงานตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2550-31 พฤษภาคม 2551 การดำเนินการประกันคุณภาพของสถานปฏิบัติการฯ มีก้าวหน้าเป็นอย่างดี โดยได้รับความร่วมมือจากคณะกรรมการอำนวยการสถานปฏิบัติการฯ คณะกรรมการบริหารสถานปฏิบัติการฯ คณาจารย์เภสัชกร บุคลากรของสถานปฏิบัติการฯ และจากคณะเภสัชศาสตร์ ที่มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการวิชาการอันเป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะหนุนนำให้คณะเภสัชศาสตร์บรรลุผลตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร. สุชาดา สุรพันธุ์)

ผู้จัดการสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน

25 มิถุนายน 2551

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	1
สารบัญ	2
บทที่ 1 ภาพรวมของสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยาเภสัช ม.อ.)	3
ประวัติความเป็นมา	3
สถานที่ตั้ง	3
วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง	4
ผู้บริหาร	5
สภาพชุมชน	6
สภาพปัจจุบัน	7
สิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณูปโภค	10
แผนภูมิโครงสร้างองค์กรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	11
เกียรติยศชื่อเสียง	12
บทที่ 2 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	13
บทที่ 3 เป้าหมายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานของร้านยาเภสัช ม.อ.	15
วิสัยทัศน์	16
พันธกิจและวัตถุประสงค์	16
จุดแข็งของร้านยาเภสัช ม.อ.	19
จุดอ่อนของร้านยาเภสัช ม.อ.	19
บทที่ 4 ผลการดำเนินงาน	20
การเข้าร่วมร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรม	20
ยอดขายและจำนวนลูกค้า	21
การบริหารจัดการ	23
การเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ	23
การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	24
การบริการวิชาการ	25
การฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาเภสัชศาสตร์ ณ ร้านยาเภสัช ม.อ.	27

## บทที่ 1

### ภาพรวมของสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยาเภสัช ม.อ.)

#### ประวัติความเป็นมา

สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยาเภสัช ม.อ.) เป็นหน่วยงาน สังกัดคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กระทรวงศึกษาธิการ มีประวัติความเป็นมาและการดำเนินงาน ดังนี้

วัน เดือน ปี	รายละเอียด
พ.ศ. 2528	เป็นหน่วยงานที่ได้จัดตั้งขึ้นเป็นการภายในของคณะเภสัชศาสตร์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2528 ครั้งแรกมีสถานที่ตั้งอยู่ที่ชั้นที่ 1 อาคาร 2 คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
พ.ศ. 2531	ได้รับงบประมาณจัดสร้างอาคารสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน (อาคาร 2 ชั้น)
วันที่ 26 กันยายน 2546	ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 1 ได้รับการรับรองให้เป็น "ร้านยาคุณภาพ" ในโครงการรับรองคุณภาพและมาตรฐานร้านยาจากของสภาเภสัชกรรม
วันที่ 26 กันยายน 2550	ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 2 เปิดทำการ เพื่อจำหน่ายยาและเวชภัณฑ์ ให้คำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพ ตลอดจนเป็นสถานที่ฝึกปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมชุมชนสำหรับนักศึกษาเภสัชศาสตร์

ร้านยาเภสัช ม.อ. ได้ดำเนินงานตั้งแต่ปี 2531 จนถึงปัจจุบัน เป็นเวลา 23 ปี ได้พัฒนาและดำเนินงานเจริญก้าวหน้าขึ้นตามลำดับ

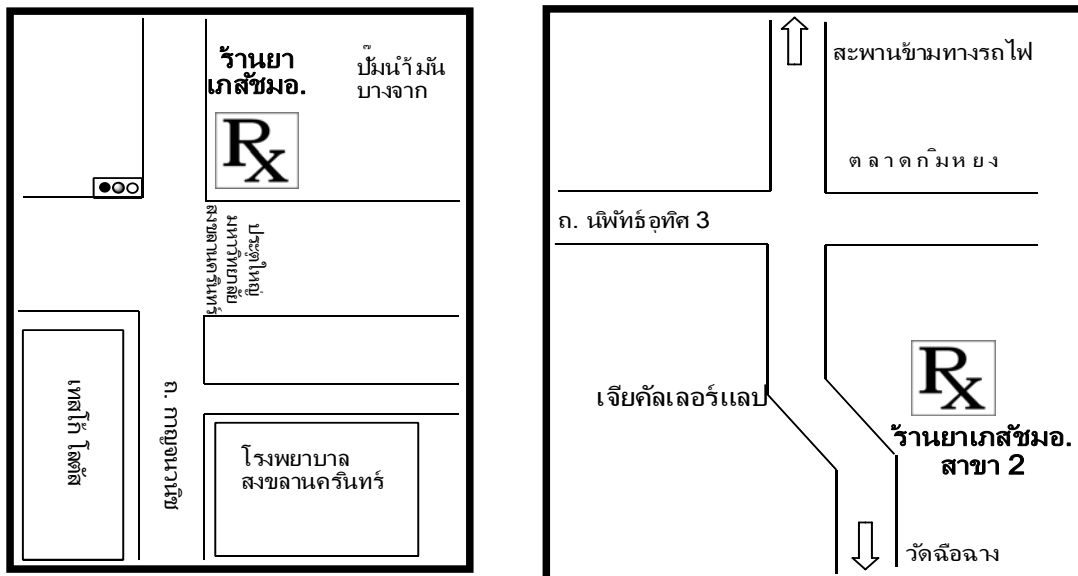
#### สถานที่ตั้ง

##### ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 1

ตั้งอยู่ใกล้ทางเข้ามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านประตูสงขลานครินทร์ ใกล้สถานีบริการน้ำมัน (บางจาก) ของสหกรณ์บริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำกัด ภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

##### ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 2

ตั้งอยู่เลขที่ 65 และ 67 ถนนศุภสารรังสรรค์ ใกล้ตลาดกิมหยง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา



**วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง**

จุดมุ่งหมายในการจัดตั้งร้านยาเกสซ์ ม.อ. คือ เพื่อให้เป็นแหล่งสนับสนุนด้านการเรียนการสอนและฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาเภสัชศาสตร์ และเป็นแหล่งให้บริการเผยแพร่ แนะนำ ให้คำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพแก่ผู้มารับบริการ และประชาชนทั่วไป รวมถึงการให้บริการจำหน่ายยาและเวชภัณฑ์อย่างถูกต้อง มีมาตรฐานตามหลักวิชาการและหลักปฏิบัติตามกฎหมายให้กับประชาชนผู้มารับบริการ

**ผู้บริหาร**

ตามระเบียบการจัดตั้งสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ ปี พ.ศ. 2539 ได้ระบุให้มีคณะกรรมการสองชุดเพื่อดูแล และดำเนินงานของสถานปฏิบัติการฯ คือ

1. คณะกรรมการอำนวยการสถานปฏิบัติการฯ ซึ่งก็คือคณะกรรมการคณะเภสัชศาสตร์ โดยมีคณบดีเป็นประธานคณะกรรมการอำนวยการสถานปฏิบัติการฯ
2. คณะกรรมการบริหารสถานปฏิบัติการฯ ตามคำสั่งคณะเภสัชศาสตร์ ที่ 14/2551 ได้แต่งตั้งบุคคลดังรายนามต่อไปนี้ เป็นคณะกรรมการบริหารสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน

1. คณบดีคณะเภสัชศาสตร์	ประธานที่ปรึกษา
2. รองคณบดีฝ่ายบริหาร	ที่ปรึกษา
3. รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษาและพัฒนาวิชาชีพ	ที่ปรึกษา
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาดา สุรพันธุ์	ประธานกรรมการ
5. อาจารย์ ดร. ชมจรย์ อำนวยกิจ	รองประธานกรรมการ คนที่ 1
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมเกียรติ สงคราม	รองประธานกรรมการ คนที่ 2

7. ประธานคณะกรรมการการฝึกงานเชิงวิชาชีพนักศึกษาเภสัชศาสตร์		กรรมการ
8. รองศาสตราจารย์นัฏฐา	แก้วนพรัตน์	กรรมการ
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จินดาพร	ภูริพัฒนาวงษ์	กรรมการ
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรฉัตร	จ้อสุรเชษฐ์	กรรมการ
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กร	ศรเลิศล้ำวานิช	กรรมการ
12. อาจารย์ ดร.ณัฐศิริ	ฐานะวุฒท์	กรรมการ
13. อาจารย์ ดร.วรรณุช	แสงเจริญ	กรรมการ
14. อาจารย์ ดร.ลือลักษณ์	ล้อมลิ้ม	กรรมการ
15. นางสาวนิภาภัทร	ชีวศรีรุ่งเรือง	กรรมการ
16. นางสาวจริยา	แสงศรีคำ	กรรมการและเลขานุการ
17. นางศิริมาส	จันทวงศ์	ผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการบริหารสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยาเภสัช ม.อ.) มีมติเมื่อประชุม ครั้งที่ 1/2550 วันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2550 รับรองการขยายสาขาร้านยาคณะฯ สู่ชุมชนเมืองหาดใหญ่ และมีมติให้เช่าอาคารพาณิชย์ 2 คูหา เลขที่ 65 และ 67 ถนนสุขสารรังสรรค์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และมีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อเตรียมความพร้อม และวางแผนการดำเนินงานสำหรับการเปิดบริการร้านยาสาขา 2 ตามคำสั่งคณะเภสัชศาสตร์ ที่ 47/2550 ได้แต่งตั้งบุคคลดังมีรายนามต่อไปนี้เป็นคณะทำงานโครงการขยายสาขาและพัฒนาสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 2)

1. คณบดีคณะเภสัชศาสตร์		ประธานที่ปรึกษา
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์	สิงห์ไพบูลย์พร	ที่ปรึกษา
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พงศ์เทพ	สุธีรวุฒิ	ที่ปรึกษา
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรฉัตร	จ้อสุรเชษฐ์	ที่ปรึกษา
5. อาจารย์ ดร.นัตริชัย	วัฒนาภิรมย์สกุล	ที่ปรึกษา
6. อาจารย์ ดร.สุชาดา	สุรพันธุ์	ประธานกรรมการ
7. รองศาสตราจารย์นัฏฐา	แก้วนพรัตน์	กรรมการ
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จินดาพร	ภูริพัฒนาวงษ์	กรรมการ
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาลี	โรจน์พิบูลย์สติดิย์	กรรมการ
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริมา	มหัทธนาคุณย์	กรรมการ
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรีรัตน์	กสิวงศ์	กรรมการ
12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กร	ศรเลิศล้ำวานิช	กรรมการ
13. อาจารย์ ดร.ชมจรชัย	อำนวยการ	กรรมการ
14. อาจารย์ ดร.ศิริพา	อุดมอักษร	กรรมการ
15. อาจารย์ ดร.ลือลักษณ์	ล้อมลิ้ม	กรรมการ
16. อาจารย์ ดร.สุกัญญา	เดชอดิษฐ์	กรรมการ

17. อาจารย์วิลาวัลย์	ทองเรือง	กรรมการ
18. อาจารย์กิตติโชติ	วรโชติคำจร	กรรมการ
19. อาจารย์รักรักษ์เกียรติ	จิรันทร	กรรมการ
20. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมเกียรติ	สงคราม	กรรมการ
21. นางศิริมาศ	จันทวงศ์	ผู้ช่วยเลขานุการ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อขยายสาขาสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยาเภสัช ม.อ.) ไปสู่ชุมชนเมืองหาดใหญ่และเป็นต้นแบบของร้านยามาตรฐานตามนโยบายของสภาเภสัชกรรม
2. เพื่อให้บริการชุมชนด้านสุขภาพด้วยบริการที่มีคุณภาพและคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ
3. เพื่อให้มีแหล่งฝึกปฏิบัติงานสำหรับนักศึกษาเภสัชศาสตร์แบบครบวงจรทั้งด้านการบริหารจัดการร้านยา การให้บริการเภสัชกรรมและการส่งเสริมสุขภาพ
4. เพื่อเป็นช่องทางในการบริการผลิตภัณฑ์ที่ผลิตโดยคณะเภสัชศาสตร์สู่ชุมชน

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. มีแหล่งฝึกที่มีคุณภาพมาตรฐานและเป็นแหล่งฝึกที่มีจำนวนกรณีศึกษาที่หลากหลายและจำนวนเพียงพอให้กับนักศึกษาเภสัชศาสตร์ หลักสูตร 5 ปี และหลักสูตร 6 ปี
2. เกิดความสัมพันธ์ระหว่างคณะเภสัชศาสตร์กับชุมชนในวงกว้าง ผ่านการให้บริการจ่ายยาที่มีคุณภาพ รวมถึงการให้คำแนะนำการใช้ยาและการดูแลสุขภาพ
3. ประชาสัมพันธ์บทบาทเภสัชกรร้านยา (เภสัชกรรมชุมชน) และเป็นต้นแบบร้านยามาตรฐานตามนโยบาย “ร้านยาคุณภาพ” ของสภาเภสัชกรรม
4. เพิ่มช่องทางการสร้างรายได้ของคณะฯ เพื่อเป็นพื้นฐานของคณะฯ ที่สามารถเลี้ยงตัวเองได้ในอนาคต

### สภาพชุมชน

#### ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 1

อยู่ห่างจากตัวเมืองหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประมาณ 5 กิโลเมตร มีหน่วยงานใกล้เคียงภายในมหาวิทยาลัย เช่น สถานีบริการน้ำมัน (บางจาก) ป้อมยามรักษาการบริเวณทางเข้าประตูสงขลานครินทร์ โรงพยาบาล สงขลานครินทร์ สำนักงานอธิการบดี

#### ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 2

ตั้งอยู่ในเขตศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นชุมชนใหญ่และเป็นแหล่งท่องเที่ยว ทำให้มีโอกาสให้บริการกับผู้รับบริการหลากหลาย ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

### สภาพปัจจุบัน

ปัจจุบันร้านยาเภสัช ม.อ. มีอัตรากำลังของบุคลากรที่มีหน้าที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ้น 7 คน ซึ่งปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของผู้จัดการสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน โดยแบ่งตามสายงานอัตรากำลังดังต่อไปนี้

ที่	ชื่อ-สกุล/ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
	<u>เภสัชกร</u>		
1	ภญ.นิภาภัทร ชิวศรีรุ่งเรือง	ร้านยา 1 และ 2	พนักงานมหาวิทยาลัย
2	ภญ.จริยา แสงศรีคำ	ร้านยา 1 และ 2	ลูกจ้างชั่วคราว
	<u>นักวิชาการพัสดุ</u>		
3	นางศิริมาศ จันทวงศ์	ร้านยา 1	ข้าราชการสาย ค
	<u>พนักงานธุรการ</u>		
4	นางนงนุช สุขศรีสังข์	ร้านยา 1	ลูกจ้างชั่วคราว
5	นางสาวกนิษฐา หมั่นศรี	ร้านยา 2	ลูกจ้างชั่วคราว
6	นางสาวปริยาภา รัญเพ็ชร	ร้านยา 2	ลูกจ้างชั่วคราว
	<u>พนักงานห้องยา</u>		
7	นายอำพล บุญขำ	ร้านยา 1	ลูกจ้างประจำ

### อาคารสถานที่

มีการใช้ประโยชน์ ดังนี้

ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 1

อาคารสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก 2 ชั้น ประกอบด้วย

ชั้น	การใช้ประโยชน์
ชั้น 1 (บริเวณลานอเนกประสงค์)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ เป็นสถานที่จัดบอร์ดและโปสเตอร์เพื่อให้ความรู้เรื่องยาและสุขภาพ แก่นักศึกษา และประชาชนทั่วไป</li> <li>▪ เป็นอาคารที่ประกอบด้วยห้องบริการจำหน่ายยาและเวชภัณฑ์ บริเวณแสดงสื่อแผ่นพับความรู้ ห้องผู้จัดการและรองผู้จัดการฯ คลังสินค้า บริเวณให้คำปรึกษาด้านยา ห้องทำงานของเภสัชกร ห้องทำงานของฝ่ายธุรการและห้องอาหารสำหรับคณาจารย์ที่มาปฏิบัติงาน</li> <li>▪ ห้องเรียนย่อย จำนวน 4 ห้อง</li> </ul>
ชั้น 1 (ภายในอาคาร)	
ชั้น 2	





ร้านยาเภสัชฯ ม.อ. สาขา 2

อาคารพาณิชย์ 2 คูหา 3 ชั้น

ชั้น	การใช้ประโยชน์
<p>ชั้น 1 (ภายในอาคาร)</p> <p>ผนังบริเวณด้านข้างภายนอกอาคาร</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สถานที่จัดบอร์ดและโปสเตอร์ และสื่อแผ่นพับ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องยาและสุขภาพแก่นักศึกษา และประชาชนทั่วไป</li> <li>▪ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นบริเวณให้บริการจำหน่ายยาและเวชภัณฑ์ แยกเป็นสัดส่วนยาที่จำหน่ายโดยเภสัชกร และยาที่เลือกซื้อเองโดยประชาชนทั่วไป</li> <li>▪ บริเวณอื่น ๆ ได้แก่ คลังสินค้า ห้องให้คำปรึกษาด้านการใช้ยา โต๊ะทำงานของเภสัชกร โต๊ะทำงานของฝ่ายธุรการ และห้องสำหรับพักรับประทานอาหาร</li> <li>▪ ให้เอกชนเช่าติดตั้งป้ายโฆษณาสินค้า</li> </ul>



**บริเวณและสภาพแวดล้อม**

ร้านยา 1	ร้านยา 2
- ภายนอกอาคารมีบริเวณที่จอดรถยนต์และจักรยานยนต์ สำหรับคณาจารย์ นักศึกษา บุคลากร และผู้มารับบริการ	- ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนซึ่งเป็นศูนย์รวมด้านการค้าและการท่องเที่ยวของอำเภอหาดใหญ่
- มีทางเดินเชื่อมต่อกับบริเวณหน้าร้านยาเภสัช ม.อ ไปยังทางเข้าลานจอดรถของมหาวิทยาลัยฯ และทางเดินเพื่อข้ามไปยังโรงพยาบาลสงขลานครินทร์	- หน้าร้านด้านข้างเป็นพื้นที่สำหรับจอดรถจักรยานยนต์ พื้นที่จอดรถยนต์มีจำกัดในฝั่งตรงข้ามร้าน
- บริเวณด้านหน้าได้จัดพื้นที่สีเขียวปลูกไม้ดอกตามแนวถนน	



## สิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณูปโภค

### ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 1

ระบบไฟฟ้า เป็นระบบไฟฟ้าแรงสูงรับจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายใต้การควบคุมดูแลจากงานสาธารณูปการและซ่อมบำรุง กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ระบบประปา เป็นระบบจ่ายประปาจากงานผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพ งานสาธารณูปการและซ่อมบำรุง กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

### ระบบสื่อสารและข้อมูลข่าวสาร

มีโทรศัพท์ 4 หมายเลขคือ 0-7428-8961-4

มีโทรสาร 1 หมายเลข คือ 0-7421-3058

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

- Website ของคณะเภสัชศาสตร์ <http://www.pharmacy.psu.ac.th>
- E-mail address ของคณะกรรมการบริหารสถานปฏิบัติการฯ คือ [pharmacy-drugstore@group.psu.ac.th](mailto:pharmacy-drugstore@group.psu.ac.th).

### ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 2

ระบบไฟฟ้า เป็นระบบไฟฟ้าแรงสูงรับจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสงขลา

ระบบประปา เป็นระบบจ่ายประปาจากจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสงขลา

### ระบบสื่อสารและข้อมูลข่าวสาร

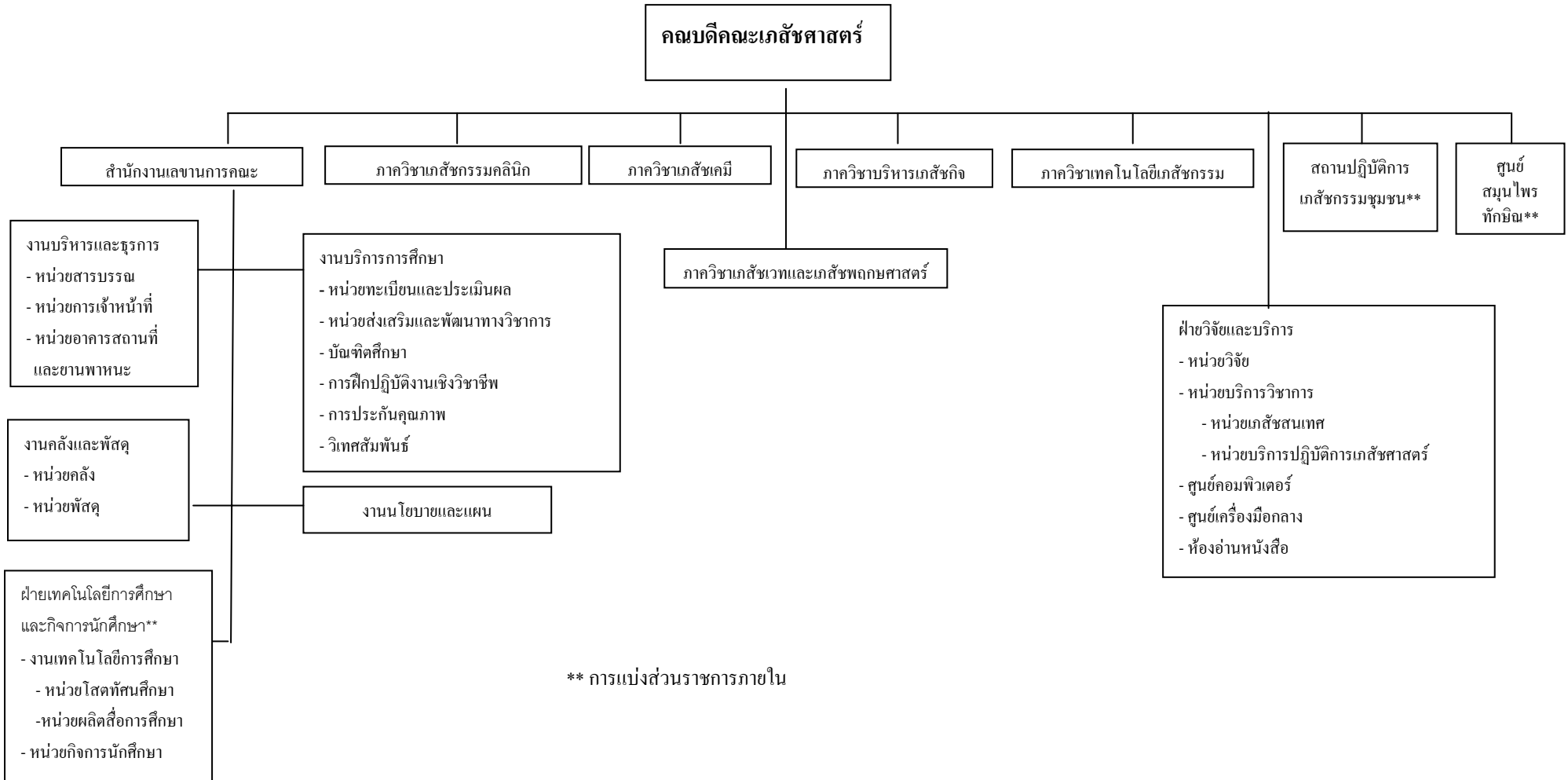
มีโทรศัพท์ 2 หมายเลขคือ 0-7435-0822-3

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

- Website ของคณะเภสัชศาสตร์ <http://www.pharmacy.psu.ac.th>
- E-Mail Address ของคณะกรรมการบริหารสถานปฏิบัติการฯ คือ [pharmacy-drugstore@group.psu.ac.th](mailto:pharmacy-drugstore@group.psu.ac.th).

ร้านยาเภสัช ม.อ. มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตในห้องบริการจำหน่ายยาและเวชภัณฑ์ เพื่อให้คณาจารย์ เภสัชกร และนักศึกษาใช้ในการสืบค้นข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ตลอดจนการใช้งานในระบบ intranet และใช้งานในโปรแกรมการบริหารสินค้า Innopharma ซึ่งเป็นระบบ real time เชื่อมข้อมูลเป็นปัจจุบัน ทั้งสองสาขา

แผนภูมิโครงสร้างองค์กรของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



\*\* การแบ่งส่วนราชการภายใน

### เกียรติยศชื่อเสียง

สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยาเภสัช.ม.อ.) ได้รับการรับรองจากสภาเภสัชกรรม เป็น “ร้านยาคุณภาพ” เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2546 และได้ต่ออายุร้านยาคุณภาพ เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2549

ร้านยาคุณภาพ หมายถึงร้านยาที่มีมาตรฐานด้านต่าง ๆ มากกว่าเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยากำหนดในกฎหมาย มีการบริการที่แตกต่างจากร้านขายยาทั่วไป เป็นบริการที่ไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะการขายยา แต่เป็นบริการแบบวิชาชีพที่บริการทั้งในส่วนของผู้ผลิตภัณฑ์ (product service) และในส่วนของการบริการข้อมูลและคำแนะนำ (information service) ส่งผลให้เกิดการใช้ยาที่เหมาะสมในชุมชน ร้านยาที่ได้รับการรับรองร้านยาคุณภาพจะต้องผ่านการพิจารณาตามมาตรฐาน 5 ข้อ ดังนี้

- มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ
- มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ
- มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี
- มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจริยธรรม
- มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม



## บทที่ 2

### บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ผลการดำเนินงานในช่วงเวลาที่ประเมินคุณภาพ คือ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2550 - 30 มิถุนายน 2551 ของสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน คือ การดำเนินงานโดยยึดภารกิจหลักคือ เป็นแหล่งสนับสนุนทางการเรียนการสอนและฝึกปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมชุมชนแก่นักศึกษาเภสัชศาสตร์ ทั้งสองหลักสูตร การขยายสาขาของสถานปฏิบัติการฯเข้าสู่แหล่งชุมชนเมืองขนาดใหญ่ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการแหล่งฝึกปฏิบัติงานของคณะเภสัชศาสตร์ที่เพิ่มขึ้นเป็นประการสำคัญ สถานปฏิบัติการฯเป็นแหล่งให้บริการจำหน่ายเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพและปลอดภัยแก่ประชาชน โดยเน้นการประหยัด ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสมเหตุสมผลในการใช้จ่าย หลังจากเริ่มเปิดบริการร้านยาสาขา 2 ได้พัฒนาและปรับปรุงร้านยาตามข้อกำหนดของมาตรฐานร้านยา เพื่อการรับรองเป็น “ร้านยาคุณภาพ” เช่นเดียวกับร้านยาสาขา 1 ที่ได้รับการรับรองแล้ว ทั้งนี้เพื่อให้เป็นสถานบริการเภสัชกรรมชุมชนรูปแบบตัวอย่างในการบริการประชาชนให้ได้รับบริการด้านเวชภัณฑ์ที่มีมาตรฐาน นอกจากนั้นการพัฒนางานบริการด้านเภสัชกรรมบริบาลในร้านยา เช่น การให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ป่วย โรคเรื้อรัง การให้คำแนะนำเลิกบุหรี่ การติดตามผู้ป่วยที่ใช้นาน และการจัดทำแบบบันทึกประวัติการใช้จ่าย เป็นต้น เป็นสิ่งสำคัญที่จะเอื้อต่อการเป็นรูปแบบร้านยาที่มีคุณภาพ เหมาะต่อการเป็นแหล่งฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา โดยเฉพาะการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาเภสัชศาสตร์หลักสูตร 6 ปี ภารกิจที่สำคัญของสถานปฏิบัติการฯ อื่น คือ การให้ความรู้ด้านวิชาการในรูปการจัดประชุมวิชาการแก่คณาจารย์เภสัชกร และกลุ่มเภสัชกรชุมชน ในเขตจังหวัดสงขลาและใกล้เคียง และการให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไปในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การจัดบอร์ดวิชาการ การจัดทำแผ่นพับเพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านยาและสุขภาพ การให้ความรู้ด้านยาและสุขภาพในงาน มอ.วิชาการ งานสัปดาห์เภสัช ตลอดจนบริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาด้านยาและสุขภาพที่ร้านยา และทางโทรศัพท์

สำหรับจุดแข็งที่ได้เปรียบของสถานปฏิบัติการฯ คือ สถานปฏิบัติการเป็นหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการความรู้ด้านวิชาการ โดยไม่เน้นกำไร ได้รับการรับรองให้เป็น “ร้านยาคุณภาพ” (ร้านยาสาขา 1) มีคณาจารย์และเภสัชกรให้บริการได้อย่างเต็มที่ตลอดเวลาที่เปิดทำการ และเป็นหัวใจของผู้มาใช้บริการ ผู้มาใช้บริการให้ความเชื่อถือเป็นอย่างดี นอกจากนั้น สถานปฏิบัติการฯ ทั้งสองสาขามีโปรแกรมการจัดการบริหารสินค้าที่ทันสมัย เป็นแบบ real time และมีแผนพัฒนาการจัดทำ patient profile ที่สามารถใช้ได้แบบ on-line อีกด้วย สำหรับจุดอ่อนของสถานปฏิบัติการฯ คือ สาขา 1 ตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่ค่อยสะดวกในการมารับบริการ ส่วนสาขา 2 อยู่ย่านใจกลางเมือง แต่มีพื้นที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการไม่เพียงพอ ทั้งสองสาขา มีคณาจารย์เภสัชกรของคณะเภสัชศาสตร์ที่มาปฏิบัติหน้าที่หลายคน ซึ่งอาจทำให้มาตรฐานในการให้บริการขั้นพื้นฐานแก่ผู้มาใช้บริการแตกต่างกันบ้าง ในจุดนี้ทางคณะกรรมการบริหารสถานปฏิบัติการฯ ได้จัดให้มีการพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นเกณฑ์มาตรฐานทั่วไป และเกณฑ์มาตรฐานเฉพาะโรค เพื่อให้การให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการมีมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ แผนงานในอนาคตสำหรับสถาน

ปฏิบัติการฯ ร้านยาสาขา 2 มุ่งเน้นที่การบริหารจัดการเพื่อการเพิ่มจำนวนลูกค้าและยอดขาย เพื่อให้เป็นร้านยาแหล่งฝึกที่สามารถให้บริการที่มีคุณภาพ มีจำนวนผู้รับบริการที่มากพอ และให้ผลกำไรที่เหมาะสม

### บทที่ 3

#### เป้าหมายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานของร้านยาเภสัช ม.อ.

การบริหารงานของสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ (ร้านยาเภสัช ม.อ.) ได้ถือระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ พ.ศ. 2539 และ พ.ศ.2551 (ฉบับที่ 2) ในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการทั่วไป รวมทั้งการบริหารการเงินและงบประมาณของสถานปฏิบัติการฯ ซึ่งจะแยกออกจากระบบบริหารของคณะเภสัชศาสตร์ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการมากขึ้น การดำเนินงานของสถานปฏิบัติการฯ จะอาศัยอำนาจตามหมวด 2 การดำเนินงานแห่งระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ พ.ศ.2539 โดยระเบียบดังกล่าวกำหนดให้คณะกรรมการประจำคณะเภสัชศาสตร์ เป็นคณะกรรมการอำนวยการสถานปฏิบัติการฯ และมีอำนาจหน้าที่ในการวางนโยบายการบริหารและควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของสถานปฏิบัติการฯ โดยให้คณบดีเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน (ภายใต้ความเห็นชอบของคณะกรรมการอำนวยการสถานปฏิบัติการฯ) เพื่อดำเนินงานบริหารสถานปฏิบัติการฯ โดยให้ประธานคณะกรรมการบริหารสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชนดำรงตำแหน่งผู้จัดการสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชนด้วย

การให้บริการทางด้านยา และเวชภัณฑ์ของสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน จะมีเภสัชกร หรือคณาจารย์เภสัชกรให้บริการตลอดเวลาที่เปิดทำการ โดยเวลาที่ให้บริการเป็นดังนี้

ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 1 ในเวลาราชการตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น. และนอกเวลาราชการในวันจันทร์-ศุกร์ตั้งแต่เวลา 16.30-18.00 น. วันเสาร์ตั้งแต่เวลา 10.00-17.00 น. โดยในเวลาราชการจะมีเภสัชกรปฏิบัติงาน 2 คน และนอกเวลาราชการจะมีเภสัชกรปฏิบัติงาน 1 คน

ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 2 เปิดบริการตั้งแต่เวลา 08.00-20.00 น. (จันทร์-ศุกร์) และตั้งแต่เวลา 08.00-17.00 น. (เสาร์-อาทิตย์) โดยมีเภสัชกรปฏิบัติงาน 1 คน

ในการบริหารยาและเวชภัณฑ์ สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชนใช้ระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรม POS- MED ระบบ Dos เพื่อจัดการข้อมูลยาและเวชภัณฑ์คงคลัง โดยเริ่มใช้มาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2544 และในปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนโปรแกรมที่ใช้เป็นโปรแกรม Inno Pharma Version 1.0 ซึ่งเป็นแบบ Window-based on-line และ Real time โปรแกรมสามารถเรียกข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลในด้านต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ทำให้การดำเนินงานของสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สำหรับทิศทางหรือแผนงานในอนาคต สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน มีโครงการขยายการดำเนินการและปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงาน เพื่อขยายการบริการให้กับประชาชน เป็นแหล่งฝึกทางวิชาชีพของนักศึกษาเภสัชศาสตร์ทั้งในระบบทั่วไป และเฉพาะทางในสาขาวิชาเภสัชกรรมคลินิก และเภสัชกรรมชุมชน ซึ่งได้ริเริ่มโครงการดังกล่าวในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2550 และเริ่มเปิดบริการร้านยาสาขา 2 ในเดือนกันยายน 2550 อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานร้านยาสาขา 2 ยังคงอยู่ในช่วงแรกที่จะต้องมีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ อยู่ รวมทั้งการพัฒนาร้านยาให้ได้ตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพ เพื่อรับการรับรองเป็นร้านยา



คุณภาพจากสภาเภสัชกรรมต่อไป และเป็นแหล่งฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาเภสัชศาสตร์ที่มีคุณภาพ มาตรฐาน นอกจากนั้น สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชนได้วางแผนการปรับปรุงระบบการบริหารยาและ เวชภัณฑ์ โดยใช้ Software ใหม่ Inno Pharma เพื่อให้เป็นระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และ พัฒนาแนวทางการให้บริการจ่ายยา ซึ่งเป็นการพัฒนางานด้านการบริหารเภสัชกรรม (Pharmaceutical Care) ในสถานปฏิบัติการฯ ให้สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติงานในหลักสูตร การบริหารเภสัชกรรม ตลอดจนการให้บริการที่ดีแก่ผู้มาใช้บริการ

### วิสัยทัศน์

ร้านยาเภสัช ม.อ. เป็นแหล่งให้ความรู้ และบริการทางด้านยา และสุขภาพของชุมชน ด้วย เทคโนโลยีที่ทันสมัย และเหมาะสม

### พันธกิจและวัตถุประสงค์

1. สอนและฝึกหัดปฏิบัติงานด้านบริการและบริหารงานเภสัชกรรมชุมชน แก่นักศึกษาเภสัชศาสตร์
2. บริการจำหน่ายเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพและปลอดภัยแก่ประชาชน โดยเน้นการประหยัด ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสมเหตุผลในการใช้ยาเป็นสำคัญ
3. วิจัยและพัฒนาระบบข้อมูลทางเภสัชกรรม เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาวิทยาศาสตร์สุขภาพและบริการ ด้านช่างานเภสัชสนเทศ
4. เป็นสถานบริการเภสัชกรรมชุมชนรูปแบบตัวอย่าง ในการบริการประชาชนให้ได้รับบริการด้าน เวชภัณฑ์ที่มีมาตรฐานอันเหมาะสม
5. พัฒนาส่งเสริมบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของเภสัชกรประจำสถานปฏิบัติการเภสัชกรรม ชุมชนและบริการเภสัชกรรมชุมชนให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านยา
6. แนะนำและเพิ่มพูนความรู้ด้านการใช้ยาและการสาธารณสุขแก่ประชาชน
7. มีระบบการบริหารเวชภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพในทุกขั้นตอน นับตั้งแต่การจัดหา การเก็บรักษา การ ควบคุม และการกระจาย เพื่อผู้รับบริการได้รับยาที่มีคุณภาพและปลอดภัย ตลอดจนให้ธุรกิจมีผลกำไรที่ เหมาะสม

พันธกิจ กลยุทธ์ และตัวชี้วัดความสำเร็จ เพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนงาน โครงการและกิจกรรมที่กำหนดไว้ในวิสัยทัศน์ ดังนี้

พันธกิจที่ 1	กลยุทธ์	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
สอนและฝึกหัดปฏิบัติงานด้านบริการและบริหารเภสัชกรรมชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งเสริมให้นักศึกษามีทักษะวิชาชีพตามมาตรฐานที่กำหนด</li> <li>- ส่งเสริมให้นักศึกษามีคุณธรรมจริยธรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละของนักศึกษาฝึกงานที่มีคะแนนการประเมินการฝึกงานผ่านเกณฑ์ที่กำหนด</li> <li>- ร้อยละของนักศึกษาที่สอบผ่านมาตรฐานวิชาชีพ</li> </ul>
พันธกิจที่ 2	กลยุทธ์	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
บริการจำหน่ายเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพและปลอดภัยแก่ประชาชน โดยเน้นการประหยัดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสมเหตุสมผลในการใช้ยาเป็นสำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการบริหารจัดการด้านยาหมดอายุ</li> <li>- มีระบบการจัดเก็บยาและเวชภัณฑ์ถูกต้องตามหลักวิชาการ</li> <li>- มีการซักประวัติผู้ป่วย เพื่อความเหมาะสมและปลอดภัยในการจ่ายยา</li> <li>- เข้าร่วมการประเมินโครงการร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</li> <li>- ไม่มียาหมดอายุ หรือใกล้วันหมดอายุ ยาเสื่อมสภาพ อยู่บนชั้นวางยาเพื่อจำหน่าย</li> <li>- ได้รับการรับรองร้านยาคุณภาพ</li> </ul>
พันธกิจที่ 3	กลยุทธ์	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
วิจัยและพัฒนาระบบข้อมูลทางเภสัชกรรม เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาวิทยาศาสตร์สุขภาพและบริการด้านช่างานเภสัชสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งเสริมการทำวิจัยทางเภสัชกรรมชุมชน</li> <li>- การให้บริการข้อมูลสารสนเทศในร้านยา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- จำนวนคำถาม-คำตอบที่ให้บริการในร้านยา หรือโดยบุคลากรร้านยา</li> </ul>
พันธกิจที่ 4	กลยุทธ์	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
เป็นสถานบริการเภสัชกรรมชุมชนรูปแบบตัวอย่าง ในการบริการประชาชนให้ได้รับบริการด้านเวชภัณฑ์ที่มีมาตรฐานอันเหมาะสม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้บริการอย่างเป็นระบบ</li> <li>- ให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน</li> <li>- เข้าร่วมการประเมินโครงการร้านยาคุณภาพของสภาเภสัชกรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</li> <li>- จำนวนผู้รับบริการที่มารับบริการประจำ (จำนวน patient profile)</li> <li>- มีเกณฑ์มาตรฐานในการซักประวัติ จ่ายยา ในโรคต่าง ๆ ที่พบบ่อยในร้านยา</li> <li>- ได้รับการรับรองร้านยาคุณภาพ</li> </ul>

พันธกิจที่ 5	กลยุทธ์	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
<p>พัฒนาส่งเสริมบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเภสัชกรประจำสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชนและบริการเภสัชกรรมชุมชนให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งเสริม สนับสนุนให้เภสัชกรประจำร้าน และคณาจารย์เภสัชกรได้พัฒนาทักษะความรู้อย่างต่อเนื่อง</li> <li>- ส่งเสริม สนับสนุนให้มีบริการให้คำแนะนำปรึกษาด้านยา และดูแลผู้มารับบริการร้านยาอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เภสัชกรประจำร้านได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรมความรู้ด้านเภสัชกรรมชุมชนอย่างน้อยคนละ 2 ครั้ง/ปี</li> <li>- จัดประชุมวิชาการให้กับเภสัชกรร้านยา ในจังหวัดสงขลา และใกล้เคียง อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี</li> <li>- จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับคำแนะนำปรึกษาโรคเรื้อรัง เด็ก บุหรี่ และการติดตามในกรณีใช้ยานาน (จำนวน patient profile)</li> </ul>
พันธกิจที่ 6	กลยุทธ์	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
<p>แนะนำและเพิ่มพูนความรู้ด้านการใช้ยาและการสาธารณสุขแก่ประชาชน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมการให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชน</li> <li>- ส่งเสริม สนับสนุนให้มีกิจกรรมส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสมในชุมชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เภสัชกรประจำร้าน เข้าร่วมกิจกรรมสัปดาห์เภสัช งาน มอ. วิชาการ และ โครงการรณรงค์ด้านสุขภาพต่าง ๆ</li> <li>- มีการผลิตสื่อให้ความรู้ด้านยาและสุขภาพแก่ประชาชน อย่างน้อย 4 ชิ้นต่อปี</li> <li>- จัดกิจกรรมในร้านยาเพื่อให้ข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพให้กับชุมชน</li> </ul>
พันธกิจที่ 7	กลยุทธ์	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
<p>มีระบบการบริหารเวชภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพในทุกขั้นตอน นับตั้งแต่การจัดหา การเก็บรักษา การควบคุม และการกระจาย เพื่อผู้รับบริการได้รับยาที่มีคุณภาพและปลอดภัย ตลอดจนให้ธุรกิจมีผลกำไรที่เหมาะสม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีระบบการตรวจสอบยาหมดอายุ</li> <li>- มีระบบควบคุมดูแลคลังสินค้า ที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>- มีรายการยาและเวชภัณฑ์ต่าง ๆ ที่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า</li> <li>- ส่งเสริมให้มีกิจกรรมหรือแนวทางในการเพิ่มยอดขาย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มียาหมดอายุ หรือ ใกล้เคียงวันหมดอายุ ยาเสื่อมสภาพ อยู่บนชั้นวางยาเพื่อจำหน่าย</li> <li>- ร้านยาสาขา 2 มียอดขายเฉลี่ยต่อปี เพิ่มขึ้นจากเดิม</li> </ul>

#### จุดแข็งของร้านยาเภสัช ม.อ.

- สถานปฏิบัติการฯ เป็นหน่วยงานของรัฐที่เน้นการให้บริการความรู้ด้านวิชาการแก่ชุมชน ส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสม และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และจริยธรรมอย่างเคร่งครัด
- มีคณาจารย์เภสัชกรและ/หรือเภสัชกรประจำสถานปฏิบัติการฯ ซึ่งมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการด้านยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพเป็นอย่างดี ให้บริการด้านวิชาการได้อย่างเต็มที่ และให้บริการตลอดเวลาทำการ ผู้มาใช้บริการให้ความเชื่อถือเป็นอย่างดี
- ผู้มารับบริการมีความเชื่อถือในบริการที่ได้รับ และเต็มใจที่จะใช้เวลาในการรับคำแนะนำต่าง ๆ
- ร้านยาสาขา 1 ได้รับการรับรองให้เป็น “ร้านยาคุณภาพ” จึงเพิ่มความไว้วางใจของผู้มาใช้บริการ
- เป็นแหล่งให้คำแนะนำและบริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนโดยทั่วไป

#### จุดอ่อนของร้านยาเภสัช ม.อ.

##### ร้านยาสาขา 1

- ตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่ค่อยสะดวกในการมารับบริการ และอยู่ห่างจากแหล่งชุมชน
- คณาจารย์ของคณะเภสัชศาสตร์ที่มาปฏิบัติหน้าที่ที่ร้านยา มีประมาณ 65 คน และมีการสลับเวรกันมาปฏิบัติงาน (โดยเฉลี่ยเดือนละ 2 ผลัดๆ ละ 4 ชั่วโมง) ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการให้บริการ การติดตามผู้ป่วยอาจทำได้ไม่เต็มที่ และอาจทำให้มาตรฐานในการให้บริการแตกต่างกันบ้าง

##### ร้านยาสาขา 2

- พื้นที่จอดรถสำหรับลูกค้าที่มารับบริการมีไม่เพียงพอ
- การแข่งขันด้านราคาสินค้าของร้านยาในใจกลางเมืองหาดใหญ่ค่อนข้างสูง
- มีจำนวนผู้มารับบริการร้านยาต่อวันน้อยกว่าร้านยาสาขา 1 ผู้มารับบริการจำนวนหนึ่งที่มาเพื่อซื้อยาเรียกหา แทนการบอกประวัติอาการ และมักมีเวลาน้อยในการรับคำแนะนำเพื่อจัดทำประวัติการใช้ยา (patient's drug profile)

## บทที่ 4

### ผลการดำเนินงาน

#### การเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ ของสภาเภสัชกรรม

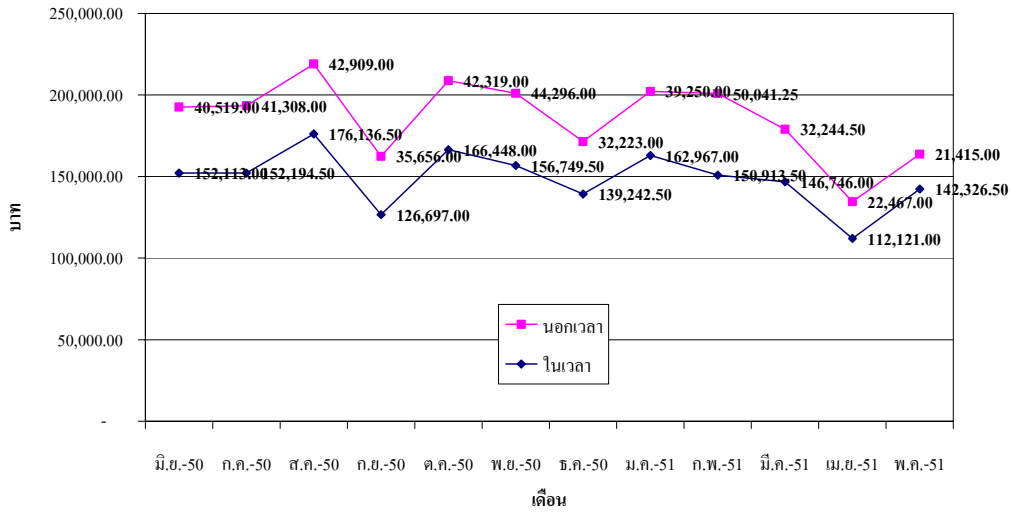
ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 1 เป็นหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานร้านยาคุณภาพจากสภาเภสัชกรรมในปี พ.ศ. 2546 และผ่านการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพทุก 2 ปี จนถึงปัจจุบัน และร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 2 ได้ดำเนินเรื่องขอรับการประเมินเข้าสู่การเป็น ร้านยาคุณภาพ และได้รับการประเมินแล้วเมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2551 ซึ่งจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานร้านยาคุณภาพตามที่ระบุไว้ในคู่มือมาตรฐานร้านยาซึ่งจัดทำโดยสภาเภสัชกรรมและสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ประกอบด้วยมาตรฐานต่างๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาคุณภาพร้านยาให้เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐานร้านยาคุณภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มารับบริการ มาตรฐานที่กำหนด คือ

- มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ
- มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ
- มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี
- มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจรรยาบรรณ
- มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม

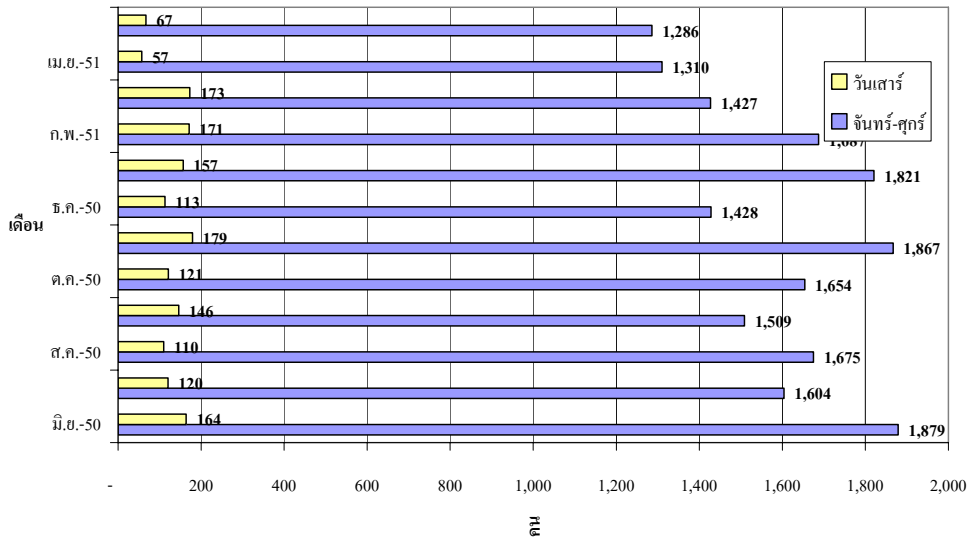


ยอดขายและจำนวนลูกค้า

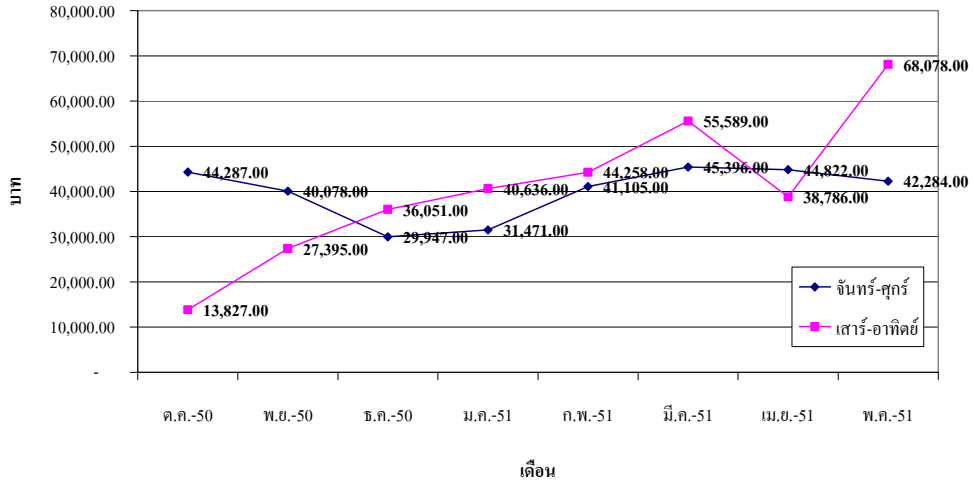
ร้านยาเภสัช ม.อ.สาขา 1  
ยอดขาย ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2550-พฤษภาคม 2551



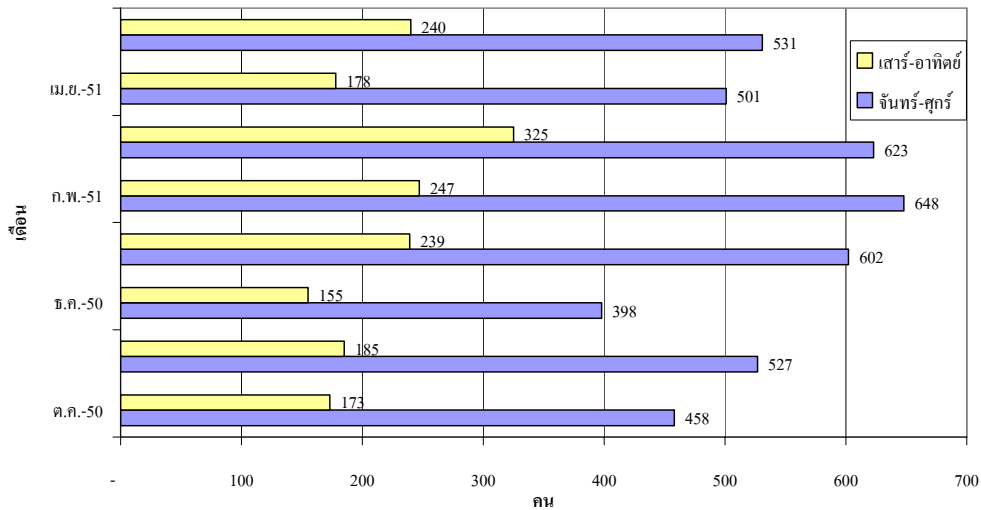
ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 1  
จำนวนผู้รับบริการ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2550-พฤษภาคม 2551



ร้านยาเภสัช ม.อ.สาขา 2  
 ยอดขาย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2550-พฤษภาคม 2551



ร้านยาเภสัช ม.อ.สาขา 2  
 จำนวนผู้รับบริการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2550-31 พฤษภาคม 2551



### การบริหารจัดการสินค้า

ได้นำโปรแกรม InnoPharma เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการสั่งซื้อยาและเวชภัณฑ์ การควบคุมสินค้าในคลัง และการตรวจสอบและรายงานยาใกล้หมดอายุ

### การเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ

เภสัชกรประจำร้านได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรมความรู้ด้านเภสัชกรรมชุมชน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ชื่อ-สกุล	วัน เดือน ปี	รายละเอียด
ภญ.จริยา แสงศรีคำ ภญ.นิภาภัทร ชิวศรีรุ่งเรือง	วันที่ 15-18 สิงหาคม 2550	- เข้าร่วมกิจกรรมสัปดาห์เภสัช งาน มอ. วิชาการ และ โครงการรณรงค์ด้านสุขภาพต่าง ๆ
ภญ.จริยา แสงศรีคำ ภญ.นิภาภัทร ชิวศรีรุ่งเรือง	วันที่ 8-10 กุมภาพันธ์ 2551	- เข้าร่วมประชุม โครงการประชุมวิชาการด้านเภสัชศาสตร์ ประจำปี 2551 ณ โรงแรมเจบี อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
ภญ.จริยา แสงศรีคำ	วันที่ 16 มีนาคม 2551	- เข้าร่วมประชุม โครงการเครือข่ายคุณภาพเภสัชกรรมชุมชน เรื่อง ร้านยาคุณภาพ และบริการที่แตกต่าง ห้อง ก 1307 คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ภญ.จริยา แสงศรีคำ	วันที่ 8 พฤษภาคม 2551	- เข้าร่วมประชุม Pharmacotherapy in HIV infection/AIDS ณ โรงแรมสปริงฟีลด์ บีช รีสอร์ท อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี



## การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยาเภสัช ม.อ.) คณะเภสัชศาสตร์  
(เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามระหว่างเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2550)

#### 1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

##### 1.1 เพศ

เพศ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์ (%)
ชาย	17	42.50
หญิง	23	57.50
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>

##### 1.2 อายุ อายุอยู่ระหว่าง 19-55 ปี เฉลี่ย 41 ปี

##### 1.3 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	เปอร์เซ็นต์ (%)
ประถมศึกษา	1	2.50
มัธยมศึกษา	3	7.50
อนุปริญญา	9	22.50
ปริญญาตรี	17	42.50
ปริญญาโท	8	20.00
ปริญญาเอก	2	5.00
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>

##### 1.4 อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์ (%)
รับจ้าง	3	7.50
รับราชการ	25	62.50
ค้าขาย	2	5.00
นักเรียน นักศึกษา	6	15.00
ส่วนตัว	4	10.00
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>

##### 1.5 ความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ย 1 ครั้ง/เดือน

2. ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ (%)		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง
2.1 ความสะดวกในการเข้าถึงทำเลที่ตั้งร้านยา	32.50	55.00	12.50
2.2 ความเพียงพอของรายการและจำนวนสินค้าในร้าน	30.00	50.00	20.00
2.3 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่รอก่อนพบเภสัชกร	35.00	57.50	7.50
2.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่เภสัชกรใช้ในการซักประวัติ	42.50	47.50	10.00
2.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการจัดยา	40.00	52.50	7.50
2.6 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่รอขณะกิดราคายา	37.50	45.00	17.50
2.7 ความเหมาะสมของราคายา	27.50	47.50	25.00
2.8 ความพึงพอใจในการให้บริการของร้านยาเภสัช ม.อ.	50.00	42.50	7.50

ข้อเสนอแนะ

1. ประทับใจในการบริการ สะดวก รวดเร็ว
2. ความมียาหลากหลายมากกว่านี้และราคาดูกว่าราคาตลาดเล็กน้อย
3. ควรปรับปรุงหน้าร้านให้มีความทันสมัยและมีป้ายแสดงราคาชัดเจน
4. ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับเมื่อมาร้านยา
5. อยากให้จัดร้านให้มีบรรยากาศน่าซื้อ

การบริการวิชาการ

- ร้านยาเภสัช ม.อ. ได้จัดประชุมให้ความรู้ด้านเภสัชกรรมชุมชน เมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2550 เรื่อง “แนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรมแก่ผู้ป่วยเบาหวานในร้านยา” เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะแก่เภสัชกรร้านยาในจังหวัดสงขลาและใกล้เคียง จำนวน 48 คน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการให้คำแนะนำปรึกษา และติดตามผลการรักษาในกลุ่มผู้ป่วยเบาหวานที่มารับบริการที่ร้านยา ซึ่งผลการประเมินจากผู้เข้าร่วมประชุมอยู่ในระดับ ดี
- ร้านยาเภสัช ม.อ. ร่วมกับสโมสรนักศึกษาเภสัชศาสตร์ ได้จัดบริการด้านวิชาการแก่กลุ่มนักเรียนมัธยมปลายจากโรงเรียนต่างๆ ในภาคใต้ จำนวน 20 คน เข้าเยี่ยมชมกิจการของร้านยาและเรียนรู้บทบาทของเภสัชกรร้านยา รวมถึงการใช้อย่างเหมาะสม ในโครงการค่ายผู้รู้ร่วมอยา ครั้งที่ 5 ของสโมสรนักศึกษาเภสัชศาสตร์ ในวันที่ 14 มีนาคม 2551 เวลา 12.30-14.30 น.
- ร้านยาเภสัช ม.อ. ร่วมกับหน่วยชุมชนสัมพันธ์ จัดอบรมให้ความรู้กับกลุ่มอสม. และผู้นำชุมชน เรื่อง “การจัดกระเป๋ยาสามัญประจำบ้าน” ณ เทศบาลเมืองคอหงส์ ในวันที่ 8 พฤษภาคม 2551 เวลา 13.30-15.00 น.

- มีการจัดทำสื่อให้ความรู้ด้านยาและสุขภาพแก่ประชาชน อย่างน้อยปีละ 4 ชิ้น และ สื่อความรู้ (แผ่นพับ) ที่มีในร้านยาเภสัช ม.อ. ทั้ง 2 สาขา คือ โรคเบาหวาน การใช้ยาฆ่าเชื้อ ไมเกรน ข้อความรู้เกี่ยวกับยาแก้ปวด ลดไข้ ยาพ่นสูด ภาวะท้องเสียกับการใช้ผงน้ำตาลเกลือแร่ ยามมไต้ลัน
- มอบหมายให้นักศึกษาฝึกงานแต่ละผลัดจัดทำบอร์ดวิชา เช่น จัคนบอร์ดวิชาการความรู้เรื่อง ยาสามัญประจำบ้าน



**การฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาเภสัชศาสตร์ ณ ร้านยาเภสัช ม.อ.**

นักศึกษาเภสัชศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สาขาบริบาลทางเภสัชกรรม ชั้นปีที่ 6 ฝึกปฏิบัติงาน ด้านเภสัชกรรมชุมชน ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้จัดการร้านยา เภสัชกรประจำร้าน และคณาจารย์ภาควิชาเภสัชกรรมคลินิก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

วัน เดือน ปี	ฝึกปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)
วันที่ 4 มิ.ย.-13 ก.ค. 50	Community Pharmacy	1
วันที่ 16 ก.ค.-24 ส.ค. 50	Community Pharmacy	1
วันที่ 4 มิ.ย.-13 ก.ค. 50	Community Pharmacy	2
วันที่ 3 ก.ย.-12 ต.ค. 50	Community Pharmacy	1
วันที่ 17 มี.ค. -25 เม.ย. 51	Community Pharmacy	2
วันที่ 28 เม.ย.-6 มิ.ย. 51	Community Pharmacy	1

นักศึกษาเภสัชศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หลักสูตร 5 ปี ชั้นปีที่ 4 และนิสิตเภสัชศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยนเรศวร หลักสูตร 6 ปี ชั้นปีที่ 4 ฝึกปฏิบัติงานทั่วไป ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้จัดการร้านยา เภสัชกรประจำร้าน และคณาจารย์ภาควิชาเภสัชกรรมคลินิก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

วัน เดือน ปี	ฝึกปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	หมายเหตุ
วันที่ 17 มี.ค.- 11 เม.ย.51	ฝึกปฏิบัติงานทั่วไป	4	มอ.= 4 คน
วันที่ 21 เม.ย.-23 พ.ค.51	ฝึกปฏิบัติงานทั่วไป	7	มอ.= 6 คน/ มน.= 1 คน

นักศึกษาเภสัชศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สาขาบริหารทางเภสัชกรรม ชั้นปีที่ 2 (หลักสูตร 6 ปี) ศึกษาดูงาน รายวิชา ประสบการณ์ด้านเภสัชกรรมปฏิบัติ (561-201) ภายใต้การควบคุมดูแลของเภสัชกรประจำร้าน ผู้จัดการ และคณาจารย์ที่มาปฏิบัติงาน ระหว่างเวลา 13.00-17.00 น. จำนวน รวม 40 คน

วัน เดือน ปี	รายละเอียด	จำนวน (คน)	หมายเหตุ
วันที่ 10 พ.ย.50	ศึกษาดูงาน	7	ร้านยา 1 = 3 คน/ร้านยา 2= 4 คน
วันที่ 17 พ.ย.50	ศึกษาดูงาน	8	ร้านยา 1 = 4 คน/ร้านยา 2= 4 คน
วันที่ 8 ธ.ค.50	ศึกษาดูงาน	5	ร้านยา 2
วันที่ 5 ม.ค.51	ศึกษาดูงาน	5	ร้านยา 2
วันที่ 19 ม.ค.51	ศึกษาดูงาน	11	ร้านยา 1= 6 คน /ร้านยา 2= 5 คน
วันที่ 26 ม.ค.51	ศึกษาดูงาน	4	ร้านยา 2

นักศึกษาเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สาขาบริหารทางเภสัชกรรม ชั้นปีที่ 5 ฝึกปฏิบัติงานระยะสั้น ภายใต้การควบคุมดูแลของอาจารย์ที่รับผิดชอบ รายวิชา แนะนำการฝึกปฏิบัติงาน การบริหารเภสัชกรรม (561-551) จำนวน 32 คน เวลา 08.00 -12.00 และ 13.00 -16.00 น. ณ ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 2

วัน เดือน ปี	กิจกรรม	จำนวน (คน)
วันที่ 7 พ.ย.50 และ 14 พ.ย.50	ฝึกชั่งประวัติ จำยา	6
วันที่ 21 พ.ย.50 และ 28 พ.ย.50	ฝึกชั่งประวัติ จำยา	6
วันที่ 12 ธ.ค.50 และ 19 ธ.ค.50	ฝึกชั่งประวัติ จำยา	5
วันที่ 2 ม.ค.51 และ 9 ม.ค.51	ฝึกชั่งประวัติ จำยา	6
วันที่ 16 ม.ค.51 และ 23 ม.ค.51	ฝึกชั่งประวัติ จำยา	6

นักศึกษาเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สาขาบริหารทางเภสัชกรรม ชั้นปีที่ 4 ฝึกปฏิบัติงานระยะสั้น ภายใต้การควบคุมดูแลของอาจารย์ที่รับผิดชอบ รายวิชา ปฏิบัติการเภสัชกรรมจำยา 1 (561-444) จำนวน 16 คน ณ ร้านยาเภสัช ม.อ. สาขา 1

วัน เดือน ปี	กิจกรรม	จำนวน (คน)	หมายเหตุ
วันที่ 13 พ.ย.50	ฝึกชั่งประวัติ จำยา	4	เวลา 13.00-16.30 น.
วันที่ 15 พ.ย.50	ฝึกชั่งประวัติ จำยา	4	เวลา 09.00-12.00 น.
วันที่ 20 พ.ย.50	ฝึกชั่งประวัติ จำยา	4	เวลา 13.00-16.30 น.
วันที่ 22 พ.ย.50	ฝึกชั่งประวัติ จำยา	4	เวลา 09.00-12.00 น.

นักศึกษาเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต ชั้นปีที่ 5 สาขา  
การบริหารทางเภสัชกรรม เก็บข้อมูลเกี่ยวกับโครงการวิจัย เรื่อง “การคัดกรองบุคคลในระยะก่อนความดัน  
โลหิตสูงและหรือมีปัจจัยเสี่ยงต่อโรคหัวใจร่วมหลอดเลือดในร้านยา”

วัน เดือน ปี	กิจกรรม	จำนวน (คน)
วันที่ 10 มี.ค. -31 เม.ย. 51	เก็บข้อมูลเกี่ยวกับโครงการวิจัย	2